



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
**ALAGOINHA**  
Mais trabalho, novas conquistas!

LEI Nº 942/2022

“Cria a Ouvidoria-Geral do Município de Alagoíinha-PE e dá outras providências”.

**O PREFEITO CONSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO DE ALAGOINHA**, no uso de suas atribuições legais, conferidos pela Constituição Federal e pela Lei Orgânica do Município, faz saber que a Câmara de Municipal de Vereadores aprovou e eu sanciono a seguinte Lei de Autoria do **PODER EXECUTIVO**:

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º.** Fica instituída a Ouvidoria-Geral do Município de Alagoíinha-PE, órgão vinculado ao Gabinete do Prefeito, responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

**Art. 2º.** Para os efeitos desta Lei, considera-se:

**I** - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

**II** - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão da administração pública;

**III** - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

**IV** - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

**V** - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

**VI** - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

**VII** - sugestão: proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

*Alagoíinha*



**VIII** - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**IX** - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

## **CAPÍTULO II DAS FINALIDADES DA OUVIDORIA**

**Art. 3º.** São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município de Alagoíinha:

**I** - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Alagoíinha ou agentes públicos;

**II** - diligenciar junto às unidades da Administração, coletando as informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informação, na forma do inciso I deste artigo;

**III** - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

**IV** - informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

**V** - recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

**VI** - elaborar e publicar anualmente no órgão de publicação oficial do Município, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

**VII** - coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta;

**VIII** - comunicar à Controladoria para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.

**Art. 4º.** Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral deve:

*Algo*



**I** - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

**II** - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

### **CAPÍTULO III** **DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA**

**Art. 5º.** A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta por um servidor, que será designado pelo Prefeito Municipal dentre os servidores efetivos da Prefeitura, com conhecimento técnico e reputação ilibada.

**Parágrafo único.** São requisitos para ser Ouvidor do Município, na conformidade do disposto nesta lei:

**I** - integrar o quadro permanente da Administração Pública Municipal;

**II** - não ter sofrido penalização administrativa, civil ou penal relativo a crime contra a administração ou a fé pública transitada em julgado;

**III** - possuir formação superior completa;

**IV** - não ser cônjuge, ascendente ou descendente ou parente em até terceiro grau do Prefeito, do Vice Prefeito, vereador ou secretários municipais.

**V** - não exercer, concomitantemente com a atividade pública, qualquer outra atividade profissional;

**VI** - não realizar atividade político-partidária;

**VII** - qualquer outra circunstância que afete os princípios da autonomia profissional, segurança dos controles ou segregação de funções;

**Art. 6º.** O Ouvidor da Prefeitura Municipal de Alagoíinha atuará com autonomia e independência dentro de sua função, devendo firmar compromisso público de:

**I** - não concorrer, coordenar campanha ou apoiar publicamente candidato a cargo público;

**II** - manter sigilo sobre os processos que estiver sobre sua responsabilidade;

**III** - atuar com observância exclusiva ao interesse público;

*Alagoí*



**IV** - não se manifestar publicamente sobre processos e assuntos que estejam sob sua responsabilidade;

**V**- manter conduta profissional ética e reputação ilibada mediante responsabilidade funcional no cuidado com os processos que lhe são afetos.

**Art. 7º.** Compete à função de Ouvidor do Município:

**I** - propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

**II** - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da Lei;

**III** - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município;

**IV** - outras atividades relacionadas com a atividade de ouvidoria.

**Art. 8º.** Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Alagoíinha atuará:

**I** - por iniciativa própria;

**II** - por solicitação do Prefeito ou dos secretários e diretores municipais;

**III** - em decorrência de denúncias, reclamações ou representações de qualquer cidadão e/ou de entidades representativas da sociedade.

#### **CAPÍTULO IV** **DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 9º.** A Ouvidoria deverá receber analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

**Art. 10º.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei.

§ 1º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

*Wda*



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
**ALAGOINHA**  
*Mais trabalho, novas conquistas!*

§ 2º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 3º As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

**Art. 11º.** As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I - por meio de formulário eletrônico, disponível no site do município;
- II - por correspondência convencional;
- III - no posto de atendimento presencial;
- IV - por meio de telefone.

**Parágrafo único.** A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

**Art. 12º.** Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

**Art. 13º.** O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

**Parágrafo único.** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

*Handwritten signature*



III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

**Art. 14º.** A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, que será regulamentado por Decreto.

**Art. 15º.** A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O Pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 16º.** Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

§ 1º O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria-Geral o resultado do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

## CAPÍTULO V DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

*mta*



**Art. 17º.** A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, até o final do mês de fevereiro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

**Art. 18º.** O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Art. 19º.** O relatório de gestão será:

- I - encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II - disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

## CAPÍTULO VI DA GRATIFICAÇÃO ESPECIAL POR DESEMPENHO DA ATIVIDADE DE OUVIDOR GERAL

**Art. 20º.** Fica instituída a Gratificação Especial por desempenho da atividade de Ouvidor-Geral do Poder Executivo, que será percebida pelo servidor que for designado pelo Prefeito Municipal.

**Parágrafo Único.** A gratificação de que trata o artigo anterior será paga mensalmente e correspondendo a 20% (vinte por cento) do salário base do servidor nomeado para a respectiva função e não será incorporada à remuneração do servidor para nenhum efeito, bem como não servirá de base de cálculo para a concessão de outras vantagens, e, ainda, será percebida somente durante o tempo em que o servidor desempenhar a função de Ouvidor Geral do Poder Executivo.

## CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 21º.** A Ouvidoria Geral disponibilizará no site oficial do Município, no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei, a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
**ALAGOINHA**  
*Mais trabalho, novas conquistas!*

a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário conterà informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderão as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

**Art. 22º.** Esta Lei poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.

**Art. 23º.** As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por conta da seguinte atividade orçamentária:

Unidade Gestora: 1 – Prefeitura Municipal

Unidade Orçamentária: 2001 - Gabinete do Prefeito

Função: 4 – Administração

Subfunção: 128 – Formação de Recursos Humanos

Ação: 4.128.401 – Gestão Superior do Município

Atividade: 4.128.401.2.10 – Manutenção das Atividades da Gestão Superior do Município

**Art. 24.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito, em 23 de agosto de 2022.

  
UILAS LEAL DA SILVA  
Prefeito